

Carta del Servizio

Servizi Interventi Educativi Territoriali

Minori, Giovani e Famiglie

FRASSATI

INSIEME COSTRUIAMO FUTURO



La Cooperativa Frassati E.T.S.

Il sostegno a chi è in difficoltà

La Cooperativa Frassati E.T.S. è una cooperativa sociale di tipo A che progetta e gestisce servizi sociali, assistenziali, educativi, socio-sanitari, sanitari, riabilitativi e animativi, finalizzati a prevenire e contenere i rischi e gli effetti dell'esclusione e del disagio sociale, promuovendo la crescita della comunità locale.

La cooperativa intende contribuire a costruire una società basata sulla **solidarietà**, l'**uguaglianza** e la **reale giustizia sociale** ricercando la soddisfazione dei propri soci sia attraverso opportunità professionali qualificate, sia attraverso la partecipazione e la condivisione delle scelte di impresa e dei propri valori.

Per questo motivo la progettazione e la gestione dei servizi sono sempre ispirate da principi di **imparzialità** e di **uguaglianza**, sono frutto di libera iniziativa e mirano a rispettare la libertà di scelta degli utenti.

I suoi obiettivi primari sono:

- La promozione e la valorizzazione degli individui a cui i servizi della cooperativa si rivolgono, nel rispetto della dignità, della peculiarità e della creatività di ognuno di essi attraverso attività e azioni di cura, tutela, assistenza, aiuto, sostegno, accompagnamento e relazione

- La promozione e il sostegno di una cultura del benessere per una società costruita a misura d'uomo

- La promozione, la diffusione e il progresso delle politiche sociali.

La Carta dei Servizi della La Cooperativa Frassati E.T.S. è realizzata secondo le direttive della Legge n. 328 del 2000, la "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", in base alle caratteristiche di ogni singolo servizio gestito.

FRASSATI
INSIEME COSTRUIAMO FUTURO

A cosa serve la carta dei servizi

La Carta dei Servizi della cooperativa può essere complementare alla Carta del Servizio emessa dagli Enti Pubblici ed è uno strumento di condivisione tra i diversi interlocutori dei servizi, Enti Pubblici, cooperativa e utenti.

La carta ha lo scopo di:

- **Informare gli utenti** circa i criteri di accesso, le modalità di funzionamento e le condizioni per la valutazione delle prestazioni dei Servizi.

- **Tutelare le posizioni soggettive degli utenti** costruendo le condizioni di cittadinanza necessarie in termini di partecipazione attiva ai momenti decisionali e gestionali dei servizi stessi e fornendo indicazioni circa le procedure per la propria tutela nei casi di inadempienza.

- **Migliorare la qualità dei servizi** e costituirne la principale garanzia in termini di determinazione di standard, procedure di valutazione e modalità di organizzazione.

La carta del servizio è uno strumento di informazione trasparente rivolto ai cittadini e contiene le informazioni che riguardano le finalità e l'organizzazione del Servizio descritto.

Rappresenta la fotografia attuale di ciò che viene offerto, con l'impegno del rispetto di quanto dichiarato, in un regime di continuità dell'esperienza e di miglioramento della qualità dei servizi erogati.
La carta del Servizio è redatta dall'équipe di lavoro con il supporto degli staff della Cooperativa e recepisce eventuali contributi dei destinatari, dei familiari, degli stakeholder e degli Enti Pubblici titolari dei progetti di inserimento.
Per garantire una ampia accessibilità del presente documento a tutti i soggetti coinvolti, l'ultima revisione della Carta del Servizio è sempre in Cooperativa e sul sito internet www.coopfrassati.com.

Il documento viene rielaborato qualora sussistano modifiche sostanziali del servizio.

Informazioni utili

Informazioni e richieste

Gli utenti possono rivolgersi direttamente presso il servizio o presso la Segreteria della sede centrale e amministrativa, tenendo presente i seguenti livelli di responsabilità:

- a domande e richieste inerenti il progetto o il programma individuale dell'utente possono rispondere gli operatori dell'équipe professionale del servizio
- a domande e richieste inerenti l'organizzazione del servizio può rispondere il coordinatore responsabile del servizio
- a domande e richieste inerenti questioni generali può rispondere la Direzione della cooperativa.

Qualora gli utenti lo richiedano la cooperativa può fornire indicazioni e informazioni circa eventuali altri servizi di cui l'utente abbia necessità.

Reclami

Qualora un utente o un suo legittimo rappresentante non sia soddisfatto delle prestazioni ricevute può sporgere un eventuale reclamo, sia in forma orale sia in forma scritta, tenendo presente i seguenti livelli di responsabilità:

- se il reclamo riguarda il funzionamento di un servizio deve essere indirizzato al coordinatore responsabile del servizio
- se il reclamo riguarda l'azione del coordinatore deve essere indirizzato alla Direzione della cooperativa presso gli uffici della sede centrale e amministrativa
- se il reclamo riguarda l'operato generale della cooperativa deve essere indirizzato all'Ente Pubblico committente.

Modello 231 e Codice Etico

In applicazione del D.Lgs. 231/2001, riguardante la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, la cooperativa ha adottato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ed il **Codice Etico** e ha nominato un **Organismo di Vigilanza**, incaricato di vigilare sulla corretta ed efficace attuazione del Modello.

Il Modello ed il Codice Etico adottati intendono formalizzare i principi, le regole e le procedure già esistenti, finalizzati a **prevenire comportamenti illeciti** da parte di dipendenti e collaboratori esterni, nello svolgimento delle rispettive attività. Il mancato rispetto di una delle disposizioni del Modello nel corso di un'attività svolta in nome e per conto della Cooperativa è considerato una forma di comportamento illecito ed è formalmente condannato in quanto contrario sia alle disposizioni di legge, sia ai principi etico-sociali adottati dalla Cooperativa e dai suoi membri.

Per maggiori informazioni è possibile consultare la pagina internet www.coopfrassati.com/modello231.

SERVIZI INTERVENTI EDUCATIVI TERRITORIALI

Comuni serviti

Città di Torino

Tipo d'intervento

Gli Interventi educativi territoriali sono finalizzati a supportare i minori nei loro percorsi di crescita e a sostenere le famiglie di origine e/o le famiglie affidatarie nella cura dei minori.

Le Mission del Servizio e le attività proposte

Il Servizio è rivolto a famiglie con minori delle seguenti fasce di età:

- 0 - 5 anni
- 6 - 13 anni
- 14 -17 anni.

Per ogni minore e per ogni nucleo familiare sono attivati Progetti Individualizzati concordati con il Servizio Sociale, la famiglia e (nelle modalità idonee tenendo conto della sua età) il minore. Gli interventi possono prevedere le seguenti attività:

- Supporto al minore e **attivazione di risorse mirate all'autonomia**
- Facilitazione e mediazione della **relazione genitori/figli**
- Supporto ai minori nel loro **percorso scolastico** (anche attraverso attività di sostegno alla prevenzione dell'abbandono scolastico e/o all'inadempienza scolare)
- Supporto nella ricerca e nell'inserimento (anche con eventuali accompagnamenti) dei **minori** in **attività aggregative, educative e socializzanti** proposte dalle risorse e dalle associazioni del territorio per i minori (p.e. scuola, oratori, gruppi scout, laboratori, associazioni sportive, doposcuola ecc.);
- Proposta e supporto nella ricerca e facilitazione all'accesso a proposte e risorse del territorio rivolte ad **adulti e/o genitori** (p.e. gruppi di autoaiuto, **attività socializzanti, aggregative e/o di sostegno**)
- Sostegno ai minori e alle loro famiglie per tematiche relative all'**identità di genere** e al superamento di pregiudizio e discriminazione legati all'orientamento sessuale e affettivo
- Sostegno al minore e agli adulti nel **rientro presso la propria famiglia di origine** dopo inserimento eterofamigliare
- Supporto e sostegno a minori che vivono presso una **famiglia affidataria**

Tutti gli interventi si basano su:

- Accoglimento e ascolto dei bisogni e delle aspettative del minore e della sua famiglia
- Rinforzo delle competenze e delle autonomie del minore
- Sostegno alla genitorialità e potenziamento delle competenze genitoriali
- Sostegno e facilitazione delle relazioni nella famiglia e con il territorio
- Sostegno al percorso scolastico o lavorativo del minore
- Sostegno al minore e alla sua famiglia nell'affrontare e superare eventuali pregiudizi e discriminazioni

Per chi

I destinatari del servizio sono **minori di entrambi i sessi da 0 ai 17 anni di età e i loro nuclei familiari**.
Il servizio è rivolto prioritariamente a cittadini residenti nei distretti Nord Ovest e Sud Est. Su richiesta della famiglia e del Servizio Sociale può rivolgersi anche ai residenti di altri Distretti della Città di Torino.
Il Servizio è attivato su richiesta del Servizio Sociale della Città di Torino.

Chi ci lavora

Il Servizio è gestito attraverso una équipe composta da:

- Educatrici/ori professionali;
- 1 coordinatrice.

A tutti gli operatori è applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali.

Politica della Qualità

Per ogni minore e famiglia che accede al servizio viene identificato un operatore di riferimento.
Prima dell'avvio del Servizio è previsto un incontro in cui l'Educatore, la famiglia, il minore e il Servizio Sociale concordano le finalità e le modalità concrete (p.e. orari, frequenza, attività previste) di realizzazione dell'intervento.
Sono inoltre previsti incontri periodici di verifica finalizzati a condividere i risultati raggiunti, eventuali criticità e la conseguente necessità di rimodulare l'intervento.

Il gruppo di lavoro è composto da operatori qualificati che svolgono un costante aggiornamento professionale per migliorare continuamente le prestazioni offerte.
Gli operatori della cooperativa verificano e programmano la propria attività in riunioni periodiche con il Coordinatore e con il

Politica della Qualità

Servizio Sociale.
Gli educatori partecipano a riunioni di supervisione (momenti strutturati di analisi e rielaborazione del proprio operato) con un consulente esterno.
Per ogni minore è elaborato un progetto educativo. Il progetto è concordato e verificato periodicamente con la famiglia e gli operatori del Servizio Sociale e Sanitario.

La Cooperativa opera dal 2007 conformemente alla normativa EN ISO 9001. Oggi il nostro Sistema di Gestione Qualità è certificato EN ISO 9001:2015 per il campo applicativo "progettazione, programmazione ed erogazione di servizi educativi, socio-assistenziali, animativi, socio-sanitari, sanitari, presidi sanitari e servizi alberghieri".

La qualità del servizio ha a che vedere con la sua capacità di rispondere ai bisogni delle persone che accoglie. Nello specifico individuiamo le risposte ai bisogni che gli operatori della cooperativa forniscono sulla base delle loro mansioni.
Desideriamo rispondere ai bisogni delle persone nella loro globalità. Distinguere bisogni diversi permette a noi di controllare ciò che facciamo, e ai nostri interlocutori di valutare l'efficacia del servizio.

La soddisfazione di bisogni

Salute

Gli operatori garantiscono i rapporti con i servizi sanitari, in collaborazione con le famiglie dei minori, in tutti i casi in cui ve ne sia l'esigenza.
Alle famiglie si chiede di comunicare le notizie importanti sulla salute dei loro figli e si offre supporto, ove necessario, nell'accompagnamento a visite specialistiche e nei rapporti con i Servizi territoriali.

Autonomia

I progetti educativi individualizzati sono pensati nel rispetto dell'autonomia del minore e della famiglia e sono costruiti con l'obiettivo di potenziarla.
L'autonomia è valorizzata tenendo conto delle caratteristiche di ciascuna persona. Di ogni minore è inoltre rispettata la facoltà di compiere scelte autonome nelle varie dimensioni della propria vita, tenendo conto delle sue caratteristiche e delle varie fasi del progetto educativo che riguarda lui e il suo sistema familiare.

La soddisfazione di bisogni

Relazione ed appartenenza a reti

I ragazzi sono stimolati a far parte di gruppi e a scoprire le risorse del territorio: attività di gioco, ricreative, sportive, laboratori di manualità, uscite, allo scopo di promuovere la socialità e le relazioni personali all'interno del gruppo dei pari.
Il servizio incoraggia i rapporti con le risorse del territorio e affianca i ragazzi nel loro inserirsi nei nuovi ambienti.
Facilita inoltre il rapporto della famiglia con il vicinato e le risorse formali e informali territoriali

Istruzione, formazione, lavoro

I minori seguiti dal servizio sono accompagnati e sostenuti nel completamento del loro percorso scolastico con un diretto coinvolgimento della famiglia. Completato l'obbligo scolastico, i ragazzi sono orientati nella scelta tra la scuola superiore, la formazione professionale, il lavoro.
Gli operatori, coinvolgendo e responsabilizzando la famiglia, mantengono rapporti frequenti con gli insegnanti, con le agenzie formative, con i servizi di inserimento al lavoro e con i datori di lavoro.

Tutela

Si rispetta rigorosamente la riservatezza su tutti i dati sensibili, personali ed in generale su tutte le informazioni. I dati sono raccolti, trattati e archiviati nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.
I dati relativi ai minori sono sottoposti ad una rigorosa segretezza

Sicurezza

Gli operatori hanno ricevuto una adeguata formazione in materia di sicurezza sul lavoro, precauzioni antincendio ed antinfortunistiche secondo le prescrizioni di legge

Data di aggiornamento:

25/11/2026

Servizi
Interventi
Educativi
Territoriali

Sede di svolgimento:
Torino

Periodo di attivazione:
tutti i giorni dell'anno (festivi su specifici progetti)

Telefono:
011/710114

E-mail:
l.calderoni@coopfrassati.com

Coordinatrice:
Laura Calderoni

Responsabile Aziendale:
Cinzia Bellini

FRASSATI
INSIEME COSTRUIAMO FUTURO

Cooperativa Sociale P.G. Frassati E.T.S.

Strada della Pellerina 22/7
10146 Torino
C.F. / P.IVA 02165980018

Orario uffici:
Dal lunedì al giovedì 09,00 – 18,00 orario continuato
il venerdì 09,00 – 17,00 orario continuato

Contatti:
Tel. 011.710114
Fax 011.7792785
E-mail: segreteria@coopfrassati.com
PEC: scs@pec.coopfrassati.com

www.coopfrassati.com

www.facebook.com/cooperativafrassati

@cooperativafrassati